

## Programme du CI 3 – août et septembre 2020 – 1<sup>re</sup> journée

Cours de rattrapage du CI 3 initialement fixé en mars et avril 2020

---

Accueil, objectifs, programme 08.00

Règlement des CI – distribution, lecture en plenum, explications

### Mandat 3

---

#### Reprendre le guide pour la réalisation du Mandat 3

Dernier délai de mise en ligne 15 avril 2020 (**reporté au 2 octobre 2020**)

Rappel pénalité

Possibilité de travailler sur Konvink

Pause

Suite Mandat 3

Exercice visant à définir ce qu'est un entretien :

Contrôle e-tests 3 et 4 et avancement des grilles de compétences 12.00

Pause de midi 12.00 – 13.00

### Communication

---

**Objectifs 1.1.2.4 Préparer et mener des entretiens avec les clients, et  
1.1.3.4 Présentation des réclamations contre des partenaires commerciaux**

Introduction à la communication 13.00

Théorie et Processus sur la communication  
UA 3 – présentation et développement

Visionner le film sur la vente (Les 7C)

Lien avec les UA 3 et 4

- Passer en revue
- Discussion

Théorie sur l'entretien client  
UA 4 – présentation et développement

Visionner le film sur les réclamations  
Visionner le même film sans erreur

Exercices en lien avec la théorie 17.00

## Programme du CI 3 – août et septembre 2020 – 2<sup>e</sup> journée

Cours de rattrapage du CI 3 initialement fixé en mars et avril 2020

---

### Procédure de qualification, partie entreprise

---

Examen écrit de fin d'apprentissage, partie entreprise 08.00  
Examen oral de fin d'apprentissage, partie entreprise

Valoriser ses compétences personnelles dans une perspective professionnelle

Pause

Initiation et explication de l'importance de la taxonomie  
Rappeler que 18 objectifs obligatoires et 4 objectifs optionnels minimum  
Présentation approfondie du Profil de formation et des prestations

Exercice

Pause de midi 12.00 – 13.00

### Citoyenneté

---

Présentation PPT 13.00  
Exercices

Pause

### Procédure de qualification - suite

---

#### Concept et contenu de la formation

Exercice

### Informations

---

Planification de la 3<sup>e</sup> année – check-list

Questions - réponses et feed-back

Evaluation du CI 3

Tour de table

Citer 2 points positifs et 2 points à améliorer du CI 4

Clôture du CI 3

17.00